

Massaschade: samen sta je sterker

DOOR NICK PORTUGAELS EN WANNES VANDENBUSSCHE. In onze hedendaagse maatschappij gebeurt het regelmatig dat grote groepen personen door eenzelfde onrechtmatigheid worden benadeeld. Denk maar aan vlucht- en treinvertragingen, storingen van banksystemen, misleidende reclame of privacy-schendingen door internetbedrijven. Toch zullen consumenten niet vaak geneigd zijn om een rechtszaak aan te spannen tegen de onderneming die hen schade heeft berokkend. Ze vrezen er voor dat de potentiële schadevergoeding niet zal opwegen tegen de gemaakte procedurekosten. Dat fenomeen wordt omschreven als ‘strooischade’: schade die per individueel geval klein is, maar groot wanneer alle gevallen samen worden bekeken.

Bij het herstel van strooischade wordt vaak gedacht aan de zogenaamde *class actions* of collectieve vorderingen. Deze maken het mogelijk dat één vertegenwoordiger voor de rechter een schadevergoeding vordert voor een grote groep personen, zonder dat die laatste rechtstreeks bij de procedure betrokken zijn. Wat soms uit het oog wordt verloren, is dat alternatieve geschillenbeslechting tot betere resultaten kan leiden. Deze techniek is overgewaaid vanuit de Angelsaksische landen onder de term *Alternative Dispute Resolution* (ADR). In plaats van een beroep te doen op de rechter, gaan de betrokkenen aan tafel zitten om samen een oplossing uit te werken waar alle partijen mee kunnen instemmen.

Het grote voordeel van ADR is zijn snelheid, vertrouwelijkheid en lage kostprijs. Bovendien kunnen oplossingen uit de bus komen waarin geen enkele rechtbank ooit zou kunnen voorzien. Een voorbeeld van zo’n succesverhaal is die waarbij een goed georganiseerde consumentenorganisatie in onderhandeling treedt met een provider, die gebruikers die gereageerd hadden op een pop up ‘*free ringtunes*’ op het internet toch een groot aantal sms’en had gefactureerd.

‘ODR’ en ‘Belmed’: what’s in a name?

Gelukkig is de Europese wetgever niet blind gebleven voor de mogelijkheden van ADR-oplossingen bij massaschadegevallen. Zo kwamen er in 2013 een richtlijn ADR-consumenten en een verordening ODR-consumenten. ODR staat voor Online Dispute Resolution, die probeert om geschillen tussen consumenten en bedrijven online en buitengerechtelijk op te lossen. In België is reeds zo’n ODR-platform gekend, namelijk ‘Belmed’: een uniek toegangslot dat de problemen van consumenten automatisch doorstuurt naar de bevoegde ADR-instantie, die de verschillende klachten op die manier vlot kan bundelen. Denk bijvoorbeeld aan een buitenlandse low budget luchtvaartmaatschappij die een vlucht annuleert en zijn reizigers daarvoor niet wil terugbetalen. Die gedupeerde reizigers zouden zich kunnen aanmelden bij het ODR-platform, dat kan zorgen dat er voor hen een schadevergoeding wordt onderhandeld.

Aanpak van massaschade in België en Europa

Daarnaast heeft Europa ook recent beslist om bij de aanpak van massaschade te opteren voor een systeem van collectieve vorderingen. Op 11 juni 2013 vaardigde de Europese Commissie een aanbeveling uit om de lidstaten van de Europese Unie aan te sporen om zo’n mechanisme op poten te zetten. Het is de bedoeling dat de Europese collectieve vorderingen een verzachte versie uitmaken van de *class actions* uit de Verenigde Staten. Daar hebben ze een afschrikwekkende werking voor ondernemingen omdat er soms torenhoge schadevergoedingen worden toegekend. Bij ons staat de bescherming van de slachtoffers van massaschadegevallen daarentegen voorop. Zo worden er een aantal kwaliteitsvereisten gesteld voor de organisaties die als groepsvertegenwoordigers willen optreden. Tot onze vreugde heeft Europa ook hier oog gehad voor de buitengerechtelijke afhandeling van massaschade. De lidstaten worden aangespoord om een vlotte overstapmogelijkheid te organiseren van de gerechtelijke procedure naar het proces van een buitengerechtelijk onderhandeld akkoord en omgekeerd.

In België volgen we die tendens. Op 13 maart 2014 keurde de Kamer een wetsontwerp goed dat beoogt een rechtsvordering tot collectief herstel voor consumenten in ons land in te voeren. Erkende organisaties zoals Test-Aankoop zullen in de toekomst een collectieve procedure kunnen instellen voor honderden of zelfs duizenden benadeelde consumenten. Nog belangrijker is dat het wetsontwerp eveneens alternatieve geschillenbeslechting sterk aanmoedigt bij de afhandeling van massaschade. Eerst en vooral stelt het de partijen in staat om een vooraf onderhandeld akkoord aan de rechter voor te leggen en het algemeen verbindend te laten verklaren. Ten tweede gaat het zelfs zo ver dat het de partijen uitdrukkelijk verplicht om met elkaar in onderhandeling te treden. Enkel wanneer ze niet slagen om een akkoord af te sluiten, zal de gerechtelijke weg verder kunnen gevolgd worden.

Al deze ADR-vriendelijke initiatieven bij de aanpak van massaschade zijn toe te juichen. Hopelijk zetten de Belgische en Europese wetgever deze trend verder in andere domeinen. De stelregel “*un mauvais accord vaut mieux qu’un bon procès*” geldt uiteraard ook in deze context.